

Droit au coeur



Guide
d'accompagnement
à l'intention du nouvel
usager en ressource
intermédiaire ou de type
familial



Programme soutien à domicile

Édition 2022

www.santemonteregie.qc.ca/centre

Québec 

Table des matières

- 4** **Mot de bienvenue**
- 5** **Qu'est-ce qu'une ressource intermédiaire et une ressource de type familial?**
- 9** **Services offerts par la ressource**
- 12** **Services offerts par l'établissement (CISSSMC)**
- 15** **Autres services**
- 18** **Aménagement de votre chambre**

20 Normes de sécurité

25 Aspects financiers

27 Informations pratiques

34 Respect de la dignité et de vos droits

38 Conclusion

39 Références

Mot de bienvenue

C'est avec plaisir que nous vous présentons ce guide qui vous permettra de vous familiariser avec votre nouveau milieu de vie.

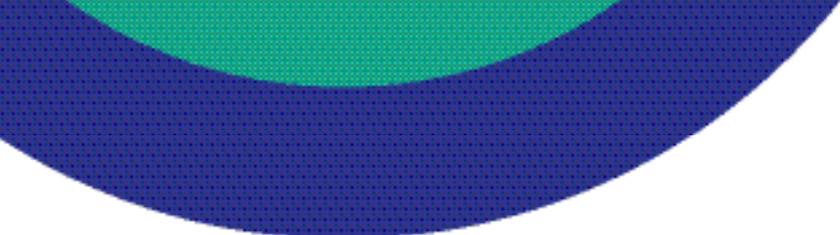
Nous savons que votre arrivée dans une ressource intermédiaire ou de type familial (RI-RTF) représente une nouvelle étape de votre vie. Sachez que le personnel du CISSS de la Montérégie-Centre et celui de la ressource travaillent en collaboration pour vous offrir des services de qualité qui répondent à vos besoins. Tout au long de votre séjour, ils s'assureront de vous apporter le soutien nécessaire. Votre famille et vos proches sont les bienvenus et nous les encourageons à participer avec nous à votre bien-être.

Ce guide d'accompagnement vous présente plusieurs renseignements utiles dont les services offerts dans votre nouveau milieu de vie. À titre de complément d'information, la ressource qui vous héberge vous remettra également son guide d'accueil afin de faciliter votre intégration.

En tout temps, vous pouvez vous adresser au responsable de la ressource ou au personnel attribué à votre suivi pour toutes questions ou préoccupations.

Bienvenue chez vous!

L'équipe RI-RTF
Programme soutien à domicile
du CISSS de la Montérégie-Centre



Qu'est-ce qu'une ressource intermédiaire et une ressource de type familial?

Les ressources intermédiaires et les ressources de type familial s'adressent à des personnes ne pouvant plus vivre à domicile, mais possédant toujours une certaine autonomie.

Ces ressources répondent aux besoins fondamentaux comme le gîte, les repas, les services de soutien ou d'assistance, etc. Elles répondent aussi aux besoins particuliers des personnes, tout en leur assurant confort et sécurité. Elles offrent aux usagers un environnement s'approchant le plus possible d'un milieu de vie, tout en leur permettant de recevoir les services et le soutien répondant à leurs besoins.

Les ressources intermédiaires sont des milieux d'hébergement privé. Le nombre de places varie selon la ressource.

Les ressources de type familial sont des milieux tenus par une ou deux personnes qui accueillent chez elles un maximum de neuf usagers.



De par la Loi sur les services de santé et les services sociaux, les ressources intermédiaires et de type familial sont affiliées avec le centre intégré de santé et de services sociaux de leur territoire par un lien contractuel. La relation s'inscrit dans un esprit de partenariat. Avec votre consentement, il y a donc partage d'informations au responsable de la ressource afin qu'il puisse être en mesure de bien répondre à vos besoins. La ressource, de même que toute personne qu'elle s'adjoit dans l'exercice de ses activités, sont tenues à la confidentialité de ces renseignements.

Approche

L'approche préconisée par le CISSSMC favorise l'organisation d'un environnement sain et chaleureux dans lequel, le libre arbitre, l'intégrité et la dignité des usagers sont respectés et où l'humanité ainsi que la qualité de l'accompagnement et des soins prédominent. Les actions sont orientées en fonction de vos besoins et d'une approche interdisciplinaire, en collaboration avec plusieurs professionnels du réseau de la santé et des services sociaux.

Cette approche affirme l'importance de :

- vous reconnaître comme une personne unique avec votre histoire, votre culture et vos habitudes de vie;
- maintenir et développer votre autonomie physique, cognitive et intellectuelle;
- favoriser l'implication de votre famille et vos proches.

La famille et vos proches/votre répondant

Nous encourageons l'implication de votre famille et de vos proches et nous croyons que ces derniers jouent un rôle essentiel pour votre bien-être. Ils sont les personnes qui vous connaissent le mieux. Ils favorisent le lien entre vous, le personnel de la ressource, les professionnels de l'établissement (CISSSMC) et votre histoire de vie qui se poursuit. La participation de votre famille et de vos proches peut s'effectuer sur plusieurs plans :

- vous visiter pour vous apporter un soutien psychologique;
- organiser vos différents rendez-vous et vous y accompagner;
- s'assurer que vous ayez suffisamment de vêtements, que ceux-ci soient adéquats et identifiés;
- collaborer à certaines activités de la vie quotidienne, telles que la coiffure, certains soins d'hygiène (en discuter préalablement avec le responsable de la ressource), l'aide à l'alimentation, etc.;

- participer à différentes rencontres;
- faire l'acquisition de biens en matière de soins personnels, de vêtements, de loisirs ou autres selon vos besoins;
- renouveler votre carte d'assurance-maladie;
- effectuer vos changements d'adresse.

En cas d'incapacité ou d'inaptitude, il est important qu'un répondant ou un représentant légal soit clairement identifié. C'est avec cette personne que les professionnels de l'établissement (CISSSMC) et le personnel de la ressource discuteront de vos besoins et des décisions à prendre. Celui-ci devra désigner une deuxième personne à contacter en cas d'urgence dans l'éventualité où il serait impossible de la joindre. Cette personne assurera le relais des informations importantes vous concernant, auprès des autres membres de la famille et de vos proches.

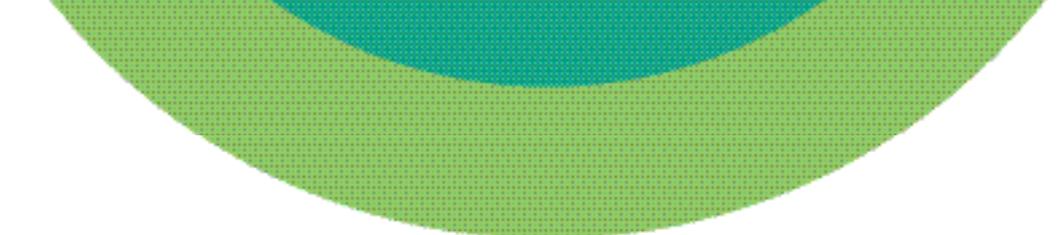
Services offerts par la ressource

La ressource offre un milieu de vie sécuritaire et adapté aux besoins des usagers hébergés en assurant une présence de qualité. Elle vous soutient et vous assiste dans les activités de la vie courante. Elle travaille en collaboration avec tous les intervenants impliqués auprès de vous pour vous offrir les meilleurs soins et services en fonction de vos besoins. Chaque ressource peut établir ses règles de vie afin de faciliter le fonctionnement du milieu.

Repas et collations

Les repas et collations sont préparés par la ressource de façon à répondre aux recommandations du Guide alimentaire canadien et aux objectifs de la Politique québécoise en matière de nutrition, en respectant vos besoins, vos restrictions alimentaires et vos allergies.

- Les repas sont servis à la salle à manger. De façon exceptionnelle et sur une base temporaire, les repas pourraient vous être servis à votre chambre et ce, en fonction de votre condition de santé (isolement préventif, convalescence, etc.).
- Du personnel peut vous porter assistance selon vos besoins.
- Un proche peut se joindre à vous pour les repas, il importe que vous avisiez la ressource à l'avance. La ressource n'est pas dans l'obligation d'offrir le repas aux proches.

- 
- Des collations sont disponibles quotidiennement.
 - Si le menu offert ne vous convient pas, des alternatives peuvent vous être proposées.
 - Si de votre propre chef, vous décidez de commander un repas de l'extérieur, vous devrez aviser la ressource et en défrayer les coûts.

Soins d'assistance

Le personnel de la ressource vous assiste selon vos capacités et vos besoins dans vos activités de la vie quotidienne (AVQ) telles que : repas, habillement, soins d'hygiène, élimination (toilette), déplacement, distribution et administration de la médication, activités individuelles :

- bain ou douche : minimalement une fois par semaine ou plus selon l'évaluation de vos besoins;
- hygiène partielle à tous les jours.

Loisirs et activités

Des activités sont organisées dans votre ressource. La présence de vos proches aux activités est toujours appréciée et encouragée.

L'horaire des activités vous sera présenté par la ressource. Vous pouvez également vous informer auprès du responsable de la ressource pour toutes questions concernant les activités organisées par celle-ci ou encore pour faire des suggestions.

Entretien ménager

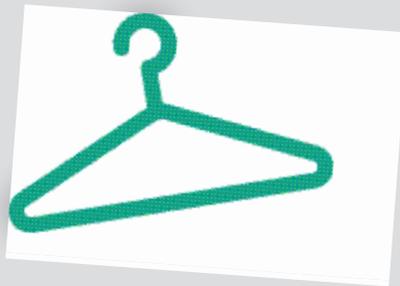
L'entretien général de votre chambre (p. ex., époussetage, entretien du plancher et de la poubelle) est assuré par la ressource, ainsi que le nettoyage et la désinfection des salles de bain. Vous pouvez vous informer auprès du responsable de la ressource pour en connaître la fréquence.

Par contre, pour certains équipements personnels tels qu'un ordinateur, tablette électronique, climatiseur, mini frigo, vous ou vos proches êtes responsables d'en faire l'entretien.

Entretien des vêtements

Le lavage et l'entretien de vos vêtements, de la lingerie et de la literie sont inclus dans les services offerts par la ressource.

Vos vêtements doivent être faciles d'entretien et ne pas exiger de repassage. Les vêtements délicats nécessitant un nettoyage à sec ou à la main doivent être nettoyés à l'extérieur, à vos frais, tout comme les réparations et les ajustements.



Services offerts

par l'établissement (CISSMC)

L'établissement (CISSMC) a la responsabilité de déterminer les services de soutien et d'assistance particuliers qui doivent être assurés par la ressource. De plus, il a la responsabilité d'offrir une gamme de services professionnels en fonction de vos besoins.

L'ensemble des intervenants a la responsabilité de vous donner toute l'information requise afin de vous permettre de prendre des décisions éclairées, de favoriser votre autonomie et de traiter toutes vos informations de façon confidentielle.

Services psychosociaux

L'équipe psychosociale est composée d'intervenants et d'éducateurs spécialisés (ou techniciens en éducation spécialisée).

Intervenant social

Un intervenant social est attiré à votre suivi et présent tout au long de votre hébergement et lorsque certains besoins spécifiques l'exigent. Sa priorité est de voir à votre bien-être, de s'assurer que vos droits sont respectés et de faciliter votre intégration au sein de la ressource.

Il peut vous accompagner, vous conseiller et vous soutenir tout au long de votre séjour et ce, peu importe la situation. Il est responsable de faire, avec vous ou vos proches, votre plan d'intervention dans le but d'évaluer vos besoins et d'établir les objectifs communs en lien avec votre séjour dans la ressource.

Éducateur spécialisé (ou technicien en éducation spécialisée)

Les services d'un éducateur spécialisé peuvent être requis afin de faciliter votre adaptation dans le milieu de vie tout en favorisant votre autonomie et le maintien de vos acquis. L'éducateur spécialisé a également un rôle de soutien aux différentes équipes pour l'application d'une approche relationnelle de soins et lors de problématiques nécessitant une approche particulière.

Services de soins infirmiers

Une équipe d'infirmières et d'infirmières auxiliaires se déplace dans les différentes ressources afin d'offrir les soins infirmiers requis par votre condition de santé. Cette équipe travaille en étroite collaboration avec le personnel de la ressource afin d'assurer la continuité des soins et services.

Services de réadaptation

L'équipe de réadaptation est composée d'ergothérapeutes et de technologues en physiothérapie. Ces professionnels de la santé contribuent au maintien et à l'amélioration de votre autonomie afin d'assurer votre sécurité et votre confort. Ils peuvent procéder à l'évaluation de vos déplacements, établir un programme de marche, donner des recommandations sur l'aménagement de votre chambre, le positionnement de votre lit ou de votre fauteuil, etc.

Services de nutrition

Les services d'un professionnel en nutrition peuvent être nécessaires si vous présentez une problématique en lien avec l'alimentation. Son rôle consiste notamment à évaluer votre état nutritionnel et à déterminer, avec vous, une alimentation adaptée à vos besoins. Des recommandations pourront être émises à la ressource afin d'adapter votre alimentation.

Services d'inhalothérapie

Les inhalothérapeutes aident et soignent les gens qui sont aux prises avec des troubles respiratoires et cardiorespiratoires. Au besoin, ces professionnels peuvent se joindre à l'équipe soignante afin de procéder à l'évaluation complète de votre condition respiratoire, vous offrir l'enseignement et le soutien nécessaires ainsi que le suivi de votre situation.

Services qualité

Des intervenants qualité complètent l'équipe des professionnels de l'établissement (CISSSMC). Ils ont la responsabilité de voir à ce que vous receviez des services de qualité tant par la ressource que par l'établissement (CISSSMC). L'identification des écarts de qualité attendus leurs permettent de mettre en œuvre des actions visant l'amélioration continue de la qualité des services qui vous sont offerts.

Autres services

Services médicaux

Votre médecin de famille demeure votre référence pour tout questionnement médical. Il est important de maintenir vos visites médicales au cabinet de votre médecin, à moins que ce dernier se déplace à votre ressource.

Dans certaines ressources, un médecin est présent et assure sur place le suivi des usagers qui y sont hébergés. Si vous habitez dans l'une de ces ressources, l'infirmière vous présentera les modalités pour rencontrer ce médecin.

L'équipe de professionnels du CISSSMC ainsi que le personnel de la ressource travaillent en étroite collaboration avec votre médecin afin d'assurer un suivi rigoureux de votre santé.



Services de pharmacie

Les frais d'achat de vos médicaments sont sous votre responsabilité, comme si vous étiez à domicile. Il vous appartient de convenir avec votre pharmacie des modalités de paiement de votre médication.

À la ressource, toute médication en comprimés doit être en « dispill ou en sachet », afin d'assurer la sécurité lors de la distribution ou l'administration de celle-ci par la ressource.

Il est possible que la ressource vous propose de changer de pharmacie afin de lui permettre une meilleure gestion de votre médication. Vous êtes libre de conserver le lien de confiance que vous avez établi avec votre pharmacien.

Le pharmacien est un intervenant qui assure une utilisation sécuritaire de vos médicaments. En collaboration avec l'infirmière et votre médecin de famille, il révisé régulièrement l'utilisation de vos médicaments.

Services de dentisterie, d'optométrie, de prothèses auditives et autres

Le choix de ces professionnels vous revient et ces services sont à vos frais. Vous et vos proches avez la responsabilité de planifier les rendez-vous et assurer le transport et l'accompagnement pour ces rendez-vous. Au besoin, la ressource pourra vous soutenir dans l'organisation de l'un de ces services.

Services de soins de pieds

Lorsque l'entretien de vos ongles ne requiert pas de soins particuliers, c'est la responsabilité de la ressource d'assurer ce service. Toutefois, si vous avez des conditions particulières (diabète, ongle incarné, etc.), les soins devront être assurés par une personne spécialisée en soins de pieds. Le choix de ce spécialiste vous revient et les services sont à vos frais. Au besoin, la ressource pourra vous soutenir dans l'organisation de ces services.

Services de coiffure

Dans plusieurs ressources, un service de coiffure est offert. Informez-vous auprès de la ressource pour connaître les modalités pour y avoir accès. Ces services sont à vos frais. Au besoin, la ressource pourra vous soutenir dans l'organisation de ces services.

Aménagement de votre chambre

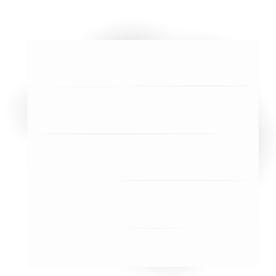
Mobilier

Le mobilier et la literie sont fournis par la ressource. Certains petits meubles ou fauteuil peuvent être apportés à la ressource en fonction de l'espace disponible tout en assurant les déplacements de façon sécuritaire. Toutefois, vous devez préalablement recevoir l'autorisation du responsable de la ressource.

Décoration

Il est possible de décorer votre chambre afin d'en faire un endroit chaleureux où vous vous sentirez chez vous. Informez-vous auprès du responsable de la ressource pour connaître leurs règles en matière de décoration et personnalisation des chambres.

Pour des raisons de sécurité, il n'est pas permis d'avoir de petits tapis dans votre chambre. La ressource se réserve le droit de refuser l'installation d'éléments non sécuritaires ou qui ne respectent pas leurs règles.



Petits appareils électroménagers

Les appareils électroménagers ne sont pas autorisés dans les chambres pour des raisons de sécurité (risque d'incendie). Toutefois, vous pouvez apporter un mini-réfrigérateur si vous avez l'espace requis dans votre chambre. Vous devez avoir reçu l'autorisation du responsable de la ressource avant son installation. C'est votre responsabilité d'entretenir votre mini-réfrigérateur.

Climatiseur

La ressource a la responsabilité d'offrir des espaces de vie où la température doit être adéquate et ce, en toutes saisons. Selon la ressource, vous pouvez installer un climatiseur dans votre chambre. Vous devez en faire la demande auprès du responsable de la ressource pour connaître les règles et conditions. Chaque ressource a établi ses règles et conditions pour l'installation d'un appareil de climatisation. La demande devra être évaluée et acceptée avant l'installation.

L'achat, l'installation, l'entretien et les réparations sont à vos frais. L'entreposage de l'appareil pendant l'hiver est également sous votre responsabilité.

Normes de sécurité

Médication

Vous devez informer l’infirmière de toute médication, crème, supplément alimentaire et produit naturel que vous prenez. Ils ne peuvent pas être laissés dans votre chambre, que ce soit des produits en vente libre ou non. La médication est gardée de façon sécuritaire par la ressource. L’infirmière et le personnel de la ressource sont responsables de la distribution et de l’administration de la médication.

Vous pourriez conserver votre médication dans votre chambre si l’infirmière évalue que vous êtes en mesure de gérer celle-ci de façon sécuritaire et qu’elle est sous clé.

Prévention des chutes

Les chutes occupent le premier rang des causes de blessures chez les aînés au Canada¹, d’où l’importance de les prévenir. Voici quelques conseils :

- porter des chaussures adaptées à vos activités : de bonne grandeur, antidérapantes, etc.;
- s’assurer de la bonne grandeur de vos vêtements : ni trop longs, ni trop grands;

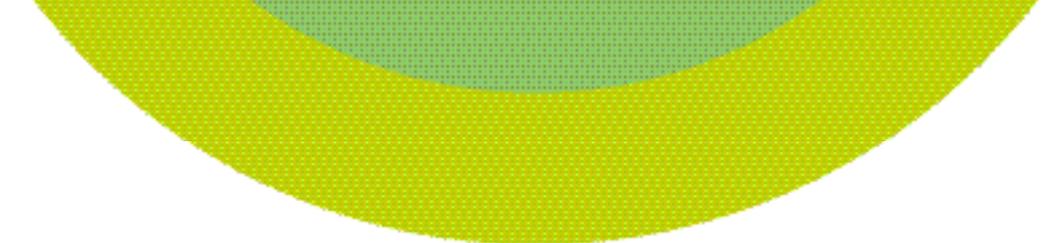
¹ www.santépublique.gc.ca/aînés

- s'assurer d'avoir vos lunettes et vos appareils auditifs lors de vos déplacements;
- s'assurer de ne pas trop encombrer votre chambre. Ne laissez pas traîner de fils électriques ou autres obstacles;
- garder un espace suffisant pour circuler autour de votre lit et dans votre chambre;
- ne pas installer de tapis dans votre chambre;
- lorsque requis, utiliser votre auxiliaire de marche (p. ex., canne ou marchette) et assurez-vous qu'il demeure à votre portée.

Les professionnels en réadaptation sont disponibles pour vous accompagner et vous soutenir pour diminuer les risques de chute.

Urgence médicale

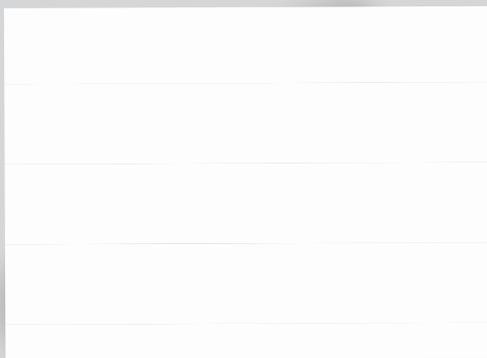
Pour toute situation urgente en lien avec votre état de santé, le personnel de la ressource est tenu de communiquer avec les services d'urgence. En l'absence de l'infirmière, le personnel en place prendra les dispositions nécessaires afin de voir à votre bien-être et en avisera la personne que vous aurez désignée dans les meilleurs délais.

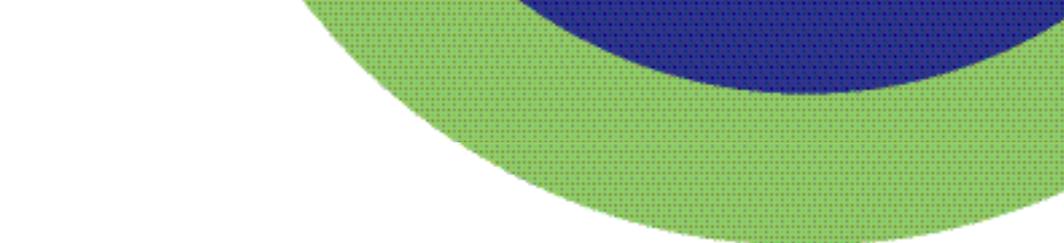


Prévention des infections

Dans le but de prévenir ou de contrôler la propagation des infections, la ressource applique certaines mesures préventives établies en collaboration avec l'établissement (CISSSMC). Ces mesures doivent être respectées par le personnel de la ressource, les professionnels de l'établissement (CISSSMC), vous et vos proches. Elles peuvent inclure la mise en isolement d'une chambre ou d'un secteur de la ressource.

Ainsi, si un usager ou une section de la ressource sont placés en isolement pour prévenir la transmission d'infection, il est primordial de respecter les mesures inscrites sur l'affiche installée à l'entrée de la chambre ou de la section. Selon le type d'isolement, le personnel de la ressource, les professionnels de l'établissement (CISSSMC) et vos proches devront peut-être revêtir les équipements de protection individuels requis. Au besoin, n'hésitez pas à vous informer auprès de la ressource pour avoir plus de précision.





Le moyen le plus simple et efficace pour prévenir la transmission des infections est de pratiquer régulièrement l'hygiène des mains. Afin d'éviter toute contamination, vos proches ne doivent pas vous visiter s'ils présentent l'un des symptômes suivants :

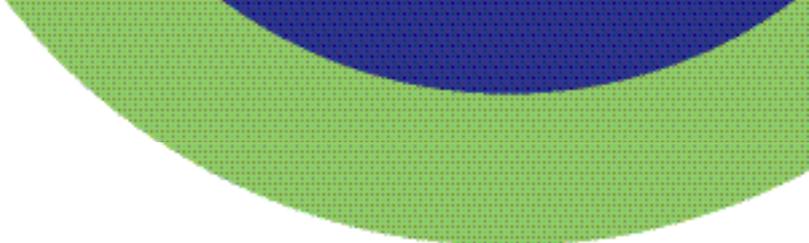
- fièvre;
- toux et mal de gorge;
- nausées ou vomissements;
- diarrhée dans les deux derniers jours.

Sécurité incendie

Chacune des ressources intermédiaires ou de type familial doit répondre aux normes et réglementations en matière de sécurité incendie de sa municipalité. La ressource collabore avec sa municipalité pour élaborer son plan de sécurité incendie et planifier des exercices d'évacuation.

Système d'appel

Certaines ressources intermédiaires ont un système d'appel qui est installé à proximité de votre lit et dans la salle de bain ou salle d'eau. Vous pouvez demander de l'aide en tout temps.



Accès sécurisé de la ressource

Certaines ressources intermédiaires ont des portes munies d'un accès sécurisé. Vous serez informé par la ressource de la procédure d'accès.

Gestion des risques

Tous les incidents et accidents qui surviennent dans votre ressource doivent être déclarés au responsable de la ressource et transmis par la suite à l'établissement (CISSSMC). Une analyse sera faite afin d'émettre des recommandations pour éviter qu'ils ne se reproduisent. Votre représentant et vous-même serez informés de tout incident ou accident ayant une conséquence vous concernant, et ce, dans les plus bref délais.

Aspects financiers

Frais d'hébergement

Votre contribution financière pour votre hébergement est déterminée en fonction des normes gouvernementales et est révisée annuellement le 1^{er} janvier. Elle débute dès la première journée de votre intégration dans la ressource et cesse la journée où la chambre sera vidée.

Une demande d'exonération financière peut être faite auprès de la RAMQ pour réviser le montant mensuel établi selon les normes gouvernementales afin de respecter votre capacité financière. Le formulaire [Demande d'exonération ou de réévaluation/Programme de contribution des adultes hébergés](#) est disponible sur le site de la RAMQ ou vous pouvez en discuter avec votre intervenant social. Notez que cette exonération s'applique seulement aux personnes admises en ressource intermédiaire et non à celles admises en ressource de type familial.

Au cours des semaines suivant votre arrivée à la ressource, vous ou votre répondant recevrez du Service des comptes à recevoir du CISSMC, une documentation complète vous informant des modalités financières concernant votre séjour. Dans cette documentation, vous retrouverez les coordonnées de la personne à contacter si vous avez d'autres questionnements.

Gestion des avoirs

Si vous êtes en mesure de gérer vos dépenses personnelles, cette façon de faire est privilégiée.

Si vous éprouvez une incapacité à ce sujet et qu'aucun parent, proche ou représentant légal ne peut assumer la fonction de gestion de vos avoirs, nous vous invitons à en discuter avec votre intervenant-pivot.

Il est recommandé de ne pas garder d'importantes sommes d'argent, car la ressource ne pourra être tenue responsable en cas de perte ou de vol.

Bris et perte d'objets personnels

Lors d'un bris ou de la perte d'objets personnels, une analyse de la situation est effectuée. Un suivi sera assuré entre la ressource, l'établissement et vous-même.

Assurances

Certaines particularités quant aux couvertures d'assurances existent en RI-RTF. Nous vous encourageons à discuter avec votre intervenant à ce sujet. Nous vous déconseillons fortement de garder des objets de grande valeur dans votre chambre.

Cadeau, avantage ou don destiné au personnel

Le personnel de la ressource ou les professionnels de l'établissement (CISSSMC) ne peuvent en aucun cas profiter d'un avantage ou accepter un cadeau, un don en espèces ou sous toute autre forme de votre part, d'un de vos proches ou de visiteurs. Si vous désirez faire un don, veuillez le faire à la fondation de votre choix.

Fondation Santé Haut-Richelieu-Rouville :

fondationsante.com

Fondation Hôpital Charles-LeMoynes :

www.fhclm.ca/

Informations pratiques

Biens à la charge de la ressource/de l'établissement/de l'utilisateur

Votre ressource doit fournir :

- le mobilier de la chambre comprenant un lit, un matelas adéquat, une commode ou l'équivalent, un fauteuil ou une lampe;
- la literie dont, couvre-matelas, draps, couvertures, oreillers, taies couvre-oreillers, couvre-lit;
- les serviettes et les débarbouillettes;
- les papiers-mouchoirs et le papier hygiénique;
- le savon de toilette, le dentifrice, le shampooing, le déodorant et la crème pour le corps;
- une trousse de premiers soins.

Si vous désirez utiliser vos propres produits, vous devrez vous les procurer à vos frais et aviser la ressource.



Les produits d'incontinence et les produits menstruels jetables (serviette sanitaire, protège-dessous et tampon hygiénique) sont aux frais de l'établissement (CISSMC) et fournis par la ressource, selon vos besoins.

Vous devez fournir et assumer les coûts pour :

- brosses à dents, rince-bouche, produits pour prothèses dentaires;
- crème à raser, rasoir, lames, lotions après rasage;
- peigne et brosse à cheveux, fixatif, gel;
- produits de beauté;
- tout autre article nécessaire à vos besoins, dont les prothèses et les orthèses.

Vêtements

Il est important que vous ayez des vêtements en quantité suffisante pour répondre à vos besoins, adaptés à votre situation et selon les saisons.

Votre collaboration est demandée pour bien identifier vos vêtements à votre nom. Un vêtement identifié est beaucoup plus facile à retrouver. L'identification des vêtements est sous votre responsabilité et à vos frais. Vous devrez également prévoir, avec vos proches, l'entreposage de vos vêtements lors des changements de saison.

Transport/accompagnement

La participation de vos proches est requise pour vous accompagner à vos rendez-vous médicaux ou autres. Que ce soit pour le transport ou l'accompagnement, ces derniers seront sollicités. Le transport est à vos frais.

De façon exceptionnelle, si votre plan d'intervention en fait mention, la ressource pourrait organiser vos rendez-vous ainsi que votre transport et vous accompagner.

Heures de visite

La ressource accueille à des heures raisonnables les personnes qui vous sont significatives. Nous vous invitons à rencontrer le responsable de la ressource pour connaître les particularités liées aux heures de visites.

Téléphone, câble et Internet

Un téléphone et un téléviseur sont à votre disposition dans les aires communes. Si vous désirez faire installer un service téléphonique, le câble ou l'internet dans votre chambre, nous vous invitons à vous informer auprès du responsable de la ressource pour connaître les procédures pour ces services dans votre ressource. **Ces services sont à vos frais ainsi que les frais d'interurbain.**

Vous pouvez acquérir un téléphone portable. Tous les frais encourus sont de votre responsabilité.

Sorties

Lorsque vous vous absentez de la ressource, que ce soit pour quelques heures ou plus d'une journée, vous devez aviser votre ressource en précisant l'heure de départ et celle de votre retour. S'il y a lieu, la ressource verra à préparer votre médication et autres fournitures qui vous seront nécessaires durant votre absence. La planification de la sortie est de votre responsabilité et le transport est à vos frais.

Changement de chambre ou de milieu de vie

Au cours de votre séjour à la ressource, il pourrait arriver que votre état, votre condition de santé ou votre sécurité nécessitent un changement de chambre ou de milieu de vie. Soyez assuré que ce déménagement viserait à vous offrir des services mieux adaptés à votre condition. De plus, dans l'éventualité où vous voudriez changer de chambre ou de milieu de vie, votre demande sera prise en considération et nous y accéderons dans la mesure du possible.

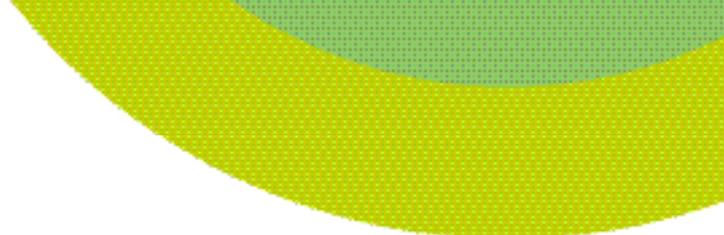
Veillez noter que si le changement de chambre est jugé nécessaire par la ressource ou l'établissement (CISSSMC), ces derniers assumeront le déménagement à l'intérieur de la ressource. Par contre, si le changement de chambre était à votre demande, vous devrez assumer les frais reliés au déménagement.

Départ de la ressource

Advenant le besoin d'une relocalisation découlant du changement de votre état de santé, une rencontre sera organisée avec vous et vos proches (votre répondant) afin de discuter des modalités. Ce changement de milieu de vie se fera dans un endroit adapté à vos besoins. Il se peut qu'un milieu transitoire soit nécessaire si la place désirée n'est pas disponible. De plus, si votre condition comporte un risque pour vous ou les autres résidents du milieu de vie, le maintien dans la ressource ne sera malheureusement pas possible dans l'attente du transfert vers le milieu de vie désiré.

Lors d'un départ de la ressource ou d'un décès, un délai maximal de 24 heures est accordé aux proches pour disposer des effets personnels (vêtements, meubles et décorations). Nous sommes conscients que ce délai peut vous sembler très court compte tenu de la situation. Cette mesure est requise pour permettre de répondre le plus rapidement possible aux personnes en attente d'une place en ressource intermédiaire ou de type familial.





Veillez prendre note qu'il n'est pas de la responsabilité de la ressource de disposer de vos effets personnels. Après le délai accordé, la ressource est autorisée à entreposer vos effets personnels ailleurs dans la ressource si cette dernière dispose de l'espace nécessaire. De plus, si des meubles doivent être remisés dans un entrepôt loué, les coûts de déménagement et d'entreposage seront à vos frais.

Animaux de compagnie

Il n'est pas permis de garder un animal de compagnie à la ressource. Sous certaines conditions, vos proches pourront venir vous visiter accompagnés d'un animal de compagnie. Celui-ci devra notamment être propre et en santé. Vos proches devront le superviser constamment et le tenir en laisse ou dans une cage appropriée. Nous vous invitons à en discuter avec le responsable de la ressource.

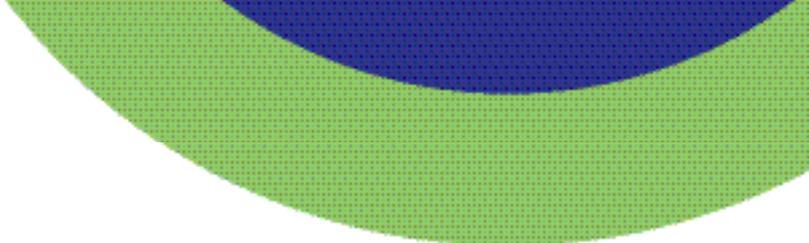
Usage du tabac, de la cigarette électronique ou du cannabis

Les ressources intermédiaires sont assujetties à la Loi concernant la lutte contre le tabagisme et la Loi encadrant le cannabis. La Loi s'applique autant à vous qu'à vos proches. Il est donc strictement interdit de fumer à l'intérieur, incluant votre chambre. Vous et vos proches devez fumer à l'extérieur et demeurer à 9 mètres de toutes portes et fenêtres. Seule exception, certaines ressources possèdent des fumoirs aménagés, mais qui sont réservés aux usagers seulement et exclusivement pour l'usage du tabac et de la cigarette électronique.

La Loi ne s'applique pas pour les ressources de type familial puisque la RTF est considérée comme un logis ou une demeure. Toutefois, les responsables des ressources de type familial peuvent établir des règles entourant l'usage du tabac, de la cigarette électronique, du cannabis et même l'interdire.

Consommation d'alcool et de drogue

L'usage de drogue est strictement interdit à l'intérieur des ressources. Quant à la consommation d'alcool, elle peut être permise de façon exceptionnelle après discussion avec votre intervenant social et le responsable de la ressource.



Respect de la dignité et de vos droits

Code d'éthique

Le code d'éthique du Centre intégré de santé et de service sociaux de la Montérégie-Centre reflète les valeurs de l'établissement (CISSSMC) et il s'applique en ressource intermédiaire et de type familial. Ce document présente vos droits et devoirs en tant qu'utilisateur ainsi que nos engagements à votre égard.

Les valeurs qui guident les interventions du personnel de la ressource et de l'établissement (CISSSMC) sont :

- Le respect
- La collaboration
- L'engagement
- L'accessibilité
- L'intégrité
- La pertinence
- L'équité
- La performance

Si vous n'avez pas reçu votre copie de ce code d'éthique, nous vous invitons à communiquer avec votre intervenant social. Il est également disponible sur le site Internet du CISSSMC :

https://santemonteregie.qc.ca/sites/default/files/2018/10/code_ethique_depliant.pdf

Confidentialité

Les professionnels de l'établissement (CISSSMC), les responsables et les personnes qui travaillent à la ressource, doivent respecter la confidentialité de vos informations. Vous ou votre représentant légal êtes les seules personnes pouvant autoriser la divulgation d'information à votre égard. De plus, toute discussion et toute consultation à votre sujet demeurent confidentielles.

À votre départ, la ressource remet à l'établissement (CISSSMC) tous les documents qui vous concernent, et ce, afin de maintenir le caractère confidentiel de vos renseignements. La ressource doit aussi disposer de façon sécuritaire de toute autre information qu'elle possède à votre sujet.

Insatisfactions

Lorsque vous vivez des insatisfactions envers des services que vous avez reçus ou si vous croyez être lésé dans vos droits, nous vous invitons à en discuter rapidement.

S'il s'agit de services offerts par la ressource, adressez-vous au responsable de la ressource. S'il s'agit de services offerts par l'établissement (CISSSMC), référez-vous au chef de programme RI-RTF. Ces personnes devraient être en mesure de répondre à vos questions ou de régler la situation problématique.

Au terme de cette démarche, si vous n'êtes pas satisfait des résultats ou des réponses obtenues, vous pouvez vous adresser au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Vous retrouverez dans votre pochette d'accueil un dépliant à cet effet.

Commissariat local aux plaintes et à la qualité des services

Téléphone : 450 466-5434 ou

sans frais 1 866 967-4825, poste 8884

Courriel : commissaire.cisssmc16@ssss.gouv.qc.ca

www.santemc.quebec/plaintes

Comité des usagers du CISSSMC

Le comité des usagers a pour mandat de veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissant leurs droits et libertés. Le respect des droits des usagers, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle guident ses actions.

Ces membres sont là pour vous écouter, vous informer et vous assister dans toute démarche relative à une insatisfaction ou une plainte. Vous retrouverez dans votre pochette d'accueil un dépliant à cet effet.

Comité des usagers de Champlain– Charles–Le Moyne

Téléphone : 450 466-5000, poste 3040

Courriel : comite-usagers.hclm@rrsss16.gouv.qc.ca

Comité des usagers du réseau local de services du Haut-Richelieu–Rouville

Téléphone : 450 358-2572, poste 8958

Sans frais : 1 866 967-4825, poste 8958

Courriel : info@comitedesusagers-hrr.com

www.comitedesusagers-hrr.com

Centre d'assistance et d'aide aux plaintes de la Montérégie

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) est un organisme communautaire régional autonome, mandaté par le ministère de la Santé et des Services sociaux pour assister et accompagner les personnes qui désirent porter plainte auprès d'un établissement de santé et services sociaux. Vous retrouverez dans votre pochette d'accueil un dépliant à cet effet.

Site Web : caapmonteregie.ca

Tél. : 1 800 263-0670



Conclusion

Nous espérons que ce guide a répondu à vos questions et qu'il vous permettra d'entreprendre cette nouvelle expérience de vie en confiance.

Des sujets ou situations d'exception qui ne sont pas abordés dans ce guide pourraient se présenter. Si tel est le cas, soyez assuré qu'ils seront pris en considération. Une analyse sera faite conjointement par la ressource et l'établissement (CISSSMC) pour vous fournir une réponse ou apporter une solution.

N'hésitez pas à partager avec les professionnels qui vous entourent votre opinion sur la qualité des services ou vos idées de pistes d'amélioration afin que nous puissions faire un suivi si nécessaire.

Merci de votre collaboration!

Références

Guide d'accueil à l'intention des personnes vivant dans une ressource intermédiaire ou dans une ressource de type familial – clientèle adulte. Centre intégré de santé et de services sociaux de la Côte-Nord.

Guide d'accueil à l'intention du nouveau résident en ressource intermédiaire ou de type familial. Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal.

Guide d'accueil en ressource non institutionnelle (RNI) des programmes de soutien à l'autonomie des personnes âgées et déficience physique (SAPA DP) – À l'intention de l'utilisateur et de ses proches. Centre intégré universitaire et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec.

Guide d'accueil pour les résidents des CHSLD du CISSSS de la Montérégie-Centre. Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre.

Certaines informations contenues dans ce guide pourraient être modifiées sans préavis.

Pour plus d'information
sur un séjour optimal :



*Centre intégré
de santé et de
services sociaux de
la Montérégie-Centre*

Québec 

Décembre 2022